

Anexo Metodológico

Variáveis e fontes

Índice de satisfação dos passageiros do transporte sobre trilhos – CPTM e Metrô (%)

Este indicador é obtido por meio de pesquisa realizada tanto pelo Metrô quanto pela CPTM, com o objetivo de conhecer a opinião dos passageiros quanto ao serviço prestado pelas empresas, nas linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 7-Rubi, 10-Turquesa, 11-Coral, 12-Safira, 13-Jade e 15-Prata.

São avaliadas características relativas ao serviço do transporte público, tais como rapidez, conforto, confiabilidade, segurança pública, segurança operacional, atendimento, acessibilidade, informação, integração, preço e utilidade.

O cálculo do índice decorre da proporção das avaliações “muito bom” e “bom” das características do serviço prestado, na escala Likert de cinco pontos, em relação ao total de passageiros que responderam à pesquisa. O índice resultante foi obtido a partir da ponderação pelo número de passageiros transportados para cada operadora (em média 40% para CPTM e 60% para Metrô).

Nota: A escala Likert é comumente utilizada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os entrevistados especificam seu nível de concordância com uma afirmação. A escala Likert é a soma das respostas dadas a cada item Likert. Normalmente, o que se deseja medir é o nível de concordância ou não concordância em relação à afirmação. Usualmente são usados cinco níveis de respostas, cujo formato típico é: discordo totalmente; discordo parcialmente; indiferente; concordo parcialmente; e concordo totalmente.

Fonte: Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo. Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô.

Agregações territoriais: Região Metropolitana de São Paulo.

Índice de qualidade da satisfação do cliente – IQC do serviço intermunicipal de ônibus nas regiões metropolitanas

O IQC destina-se a avaliar o desempenho dos serviços prestados do ponto de vista de seus clientes, por meio de pesquisas de avaliação efetuadas com os usuários dos sistemas de transporte metropolitano por ônibus, gerenciados pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU de São Paulo.

As entrevistas são realizadas com os passageiros embarcados, com perguntas que avaliam 28 atributos do serviço, numa escala de avaliação composta por notas de zero (0) a dez (10). São considerados somente os serviços que transportarem 2.000 ou mais passageiros, em média, por dia útil, sendo a distribuição da amostra proporcional à demanda dos serviços.

Nota: Em 2019 não foram realizadas pesquisas na Região Metropolitana de Sorocaba e no Vale do Paraíba e Litoral Norte por questão de restrição orçamentária. Dessa forma, o índice apresentado nesse ano refere-se somente às Regiões de São Paulo, Baixada Santista e Campinas. Em 2020 e 2021, não foi realizada pesquisa em nenhuma região, devido às restrições impostas pela pandemia de Covid-19.

Fonte: Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo. Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU.

Agregações territoriais: Regiões Metropolitanas de São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Vale do Paraíba e Litoral Norte e Sorocaba.